

X ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОНСУЛТАТИВНО СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

Показатељи квалитета рада специјалистичко – консултативне (СК) службе праћени су у свим домовима здравља и у 333 радника МУП, 333 радника ЖС и 333 студената. У свим поменутих установама у оквиру ове службе постоје одељења: интерне медицине, офталмологије, оториноларингологије и психијатрије, а у оквиру Дома здравља „Лазаревац” и 333 радника ЖС и одељење пнеумофтизиологије.

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2014. до 31.12.2014. године било је укупно 1.055.057 специјалистичко - консултативних прегледа (СК прегледа) од којих је 44,2% било претходно заказано, што је нешто више заказаних, у односу на претходну 2013. годину, у којој је обављено 1.102.536 специјалистичко - консултативних прегледа, односно 41,8% претходно заказаних. Од укупног броја прегледа у 2014. години, 676.015 или 64,1% су били први прегледи, од којих је 40,6% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 12,2 дана. Сви заказани прегледи су у 91,7% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина.

У оквиру специјалистичко – консултативних (СК) служби здравствених установа на примарном нивоу прати се следећих 5 показатеља:

1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед
2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у (СК) служби
3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина
4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање (СК) прегледа

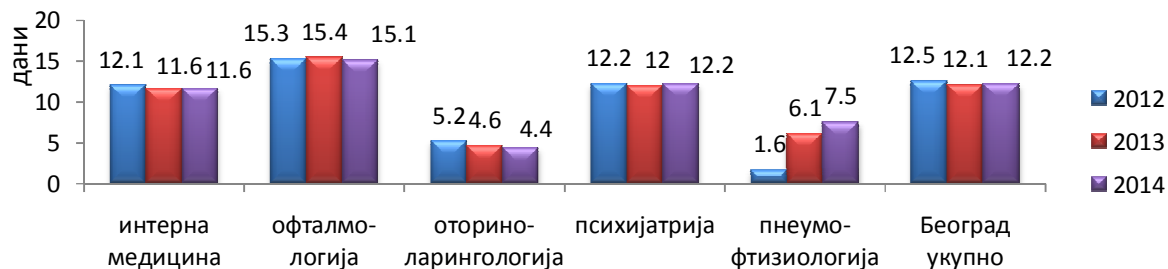
Поменути показатељи се израчунавају на исти начин у свим СК службама.

1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед, од првог јављања пацијената СК служби до времена заказивања првог прегледа, израчунава се као збир свих дужина чекања у данима на заказани преглед подељен са бројем пацијената који су имали заказан први преглед.

На нивоу града Београда у 2014., као и у 2013. години, у просеку се чекало 12 дана на први СК преглед, а најдуже се чекало, као и претходне године у

офталмолошкој служби, 15 дана, у складу са кадровским капацитетима ове службе (Графикон 1).

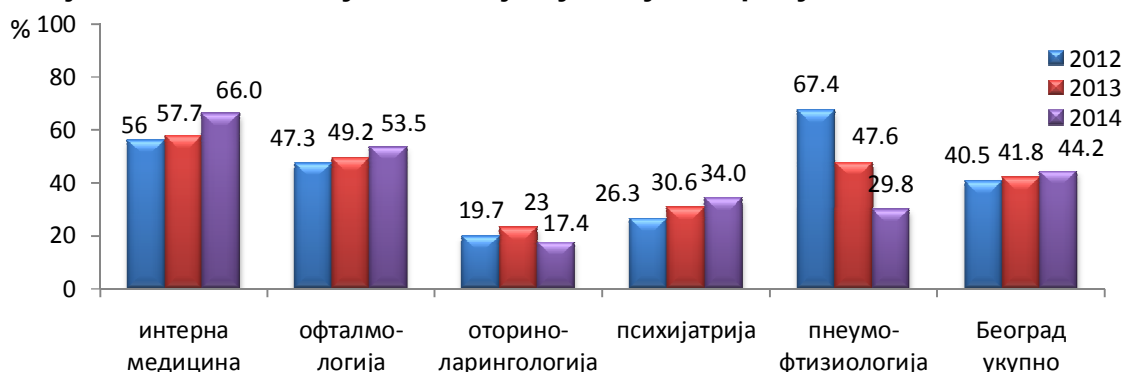
Графикон 1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед у СК службама на нивоу Београда



2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби израчунава се као број заказаних посета подељен са укупним бројем посета и помножен са 100.

На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите више од 40% прегледа је претходно било заказано (Графикон 2). Највећи проценат заказаних прегледа био је као и претходне године, у интернистичкој служби (66,0%), због обављања интернистичких прегледа претежно одраслим корисницима оболелим од хроничних болести, а најмањи, као и у 2012. и 2013. години у оториноларинголошкој служби (17,4%). Разлог за то је што ова служба обезбеђује здравствену заштиту, како одраслом становништву, тако и деци предшколског и школског узраста, који се упућују од стране изабраног лекара са акутним обољењима која захтевају преглед без заказивања.

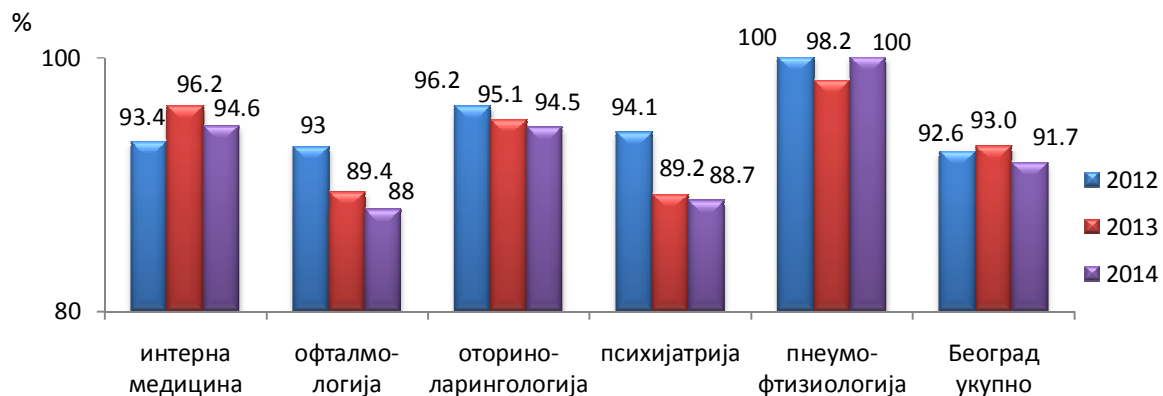
Графикон 2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби у Београду



3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина израчунава се као број пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина подељен са укупним бројем прегледаних пацијената и помножен са 100.

У свим СК службама у Београду у 2014. години је 92% корисника било примљено на преглед у року од 30 минута од заказаног термина што указује на добру организацију специјалистичких служби (Графикон 3).

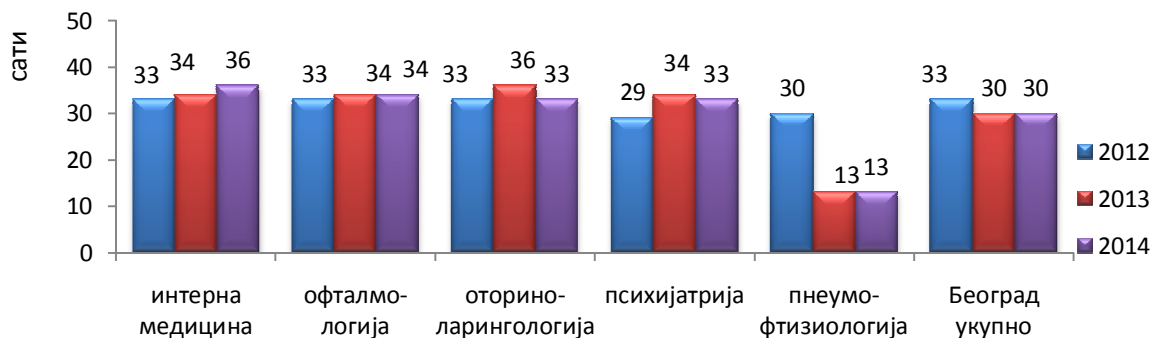
Графикон 3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина у Београду



4. Укупан број сати у недељи када служба ради по подне израчунава се сабирањем сати када СК служба ради поподне (максималан могући број је 40, ако служба ради сваког радног дана поподне пуно радно време).

Све СК службе имају организован поподневни рад, а најдуже у поподневним сатима ради интернистичка (36 сати), а офталмолошка и психијатријска служба једнако раде у поподневним сатима (33). Најкраћи организовани рад у поподневним сатима уочава се у пнеумофтизиолошкој служби (13 сати) због тога што је у 2014., као и у 2013. години овај показатељ праћен само у 333 радника ЖС, док је у 2012. години је праћен и **у 333 студената** (Графикон 4).

Графикон 4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне у Београду



5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање специјалистичко – консултативних прегледа се добија сабирањем дана у месецу када је могуће заказати СК преглед (максималан број је 22 ако је могуће сваког радног дана заказати СК преглед).

У свим СК службама на нивоу града Београда у којима се заказују прегледи, заказивање је омогућено сваког радног дана у месецу.

A. СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

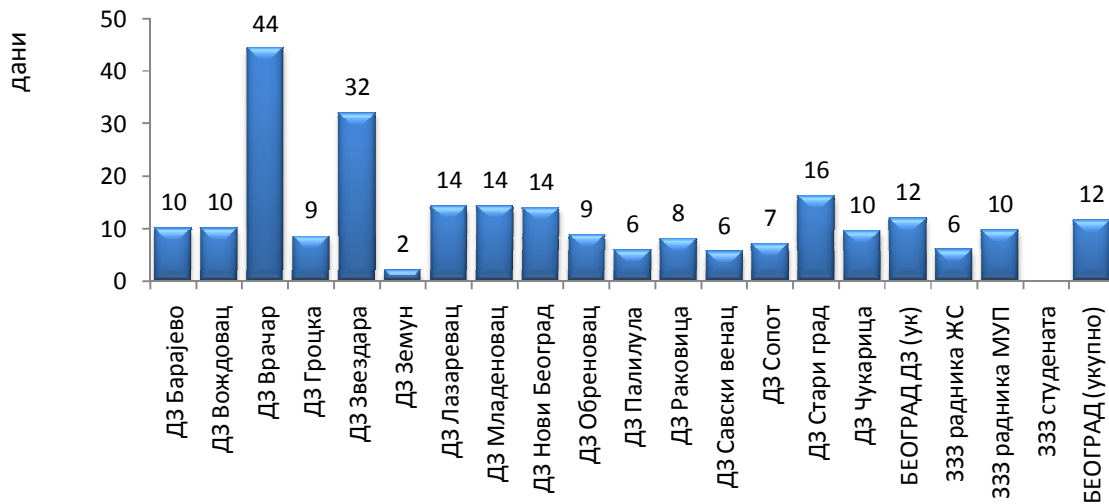
На нивоу Београда у посматраном периоду било је укупно 301.711 интернистичких прегледа (28,6% свих СК прегледа) од којих је 66,0% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 191.065 или 63,3% су били први прегледи, од којих је 61,7% било заказано. У односу на 2013. годину може се констатовати повећан број заказаних прегледа у 2014. години. Просечна дужина чекања на заказани први преглед је на истом нивоу као и претходне године, и износила је 11,6 дана. Сви заказани прегледи су у 94,6% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина. У просеку интернистичке службе раде по 36 сати недељно у поподневним сатима, а прегледе је могуће заказати сваког радног дана у месецу (Графикони 1-4).

1. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед

У свим домовима здравља потребно је заказати интернистички преглед, али је просечна дужина чекања на преглед различита (Табела XXXI у Прилогу). У 2014.години, као и у 2013. најдуже се чекало на интернистички преглед у ДЗ

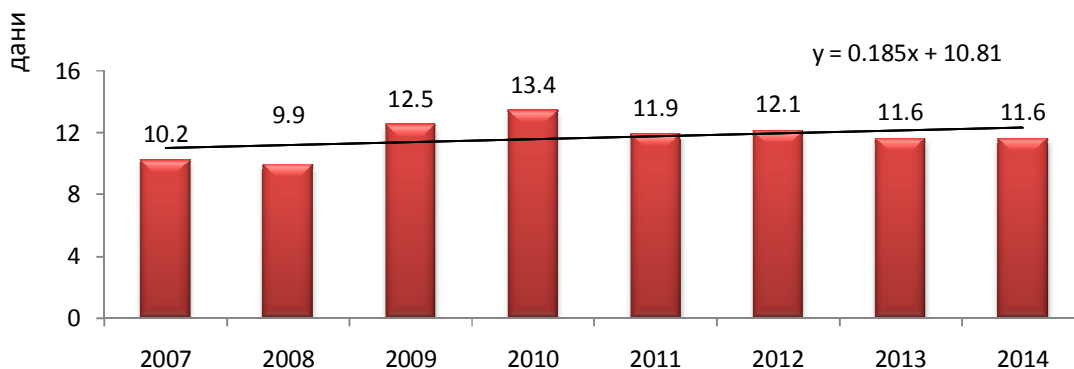
„Врачар” (44 дана) и у ДЗ „Звездара” (32 дана). Најкраће се чекало у ДЗ „Земун” (2 дана). У 333 студената се не прати овај показатељ из техничких разлога (Графикон 5).

Графикон 5. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед



Вредности овог показатеља је могуће пратити уназад осам година и за то време се просечна дужина чекања повећала са 10 дана на 12 дана. Као један од могућих разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед је недостатак лекара специјалиста у служби (одлазак лекара у пензију), као и организациони аспект службе (честа боловања без обезбеђивања адекватне замене) (Графикон 6).

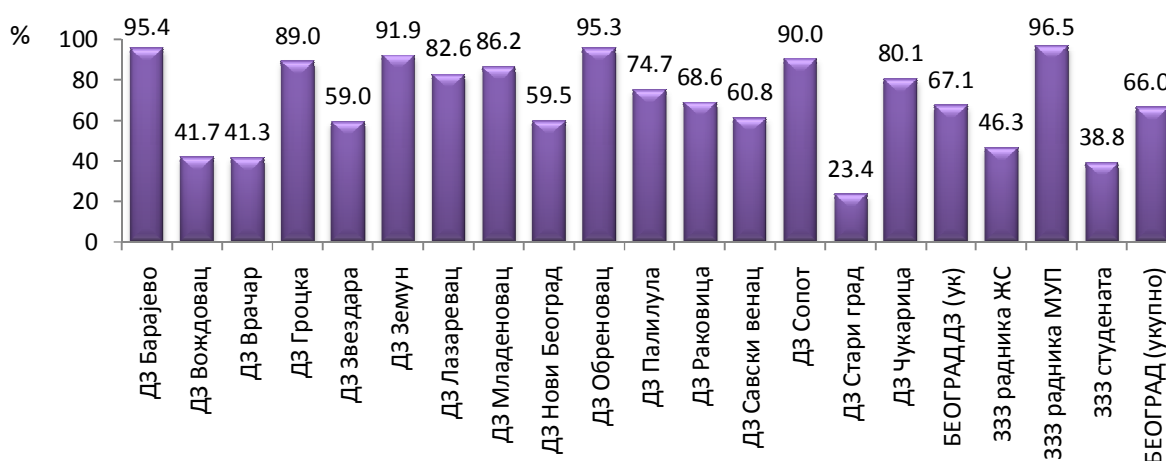
Графикон 6. Дужина чекања на први интернистички преглед у периоду 2007-2014. године у установама примарне здравствене заштите у Београду



2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у интернистичкој служби

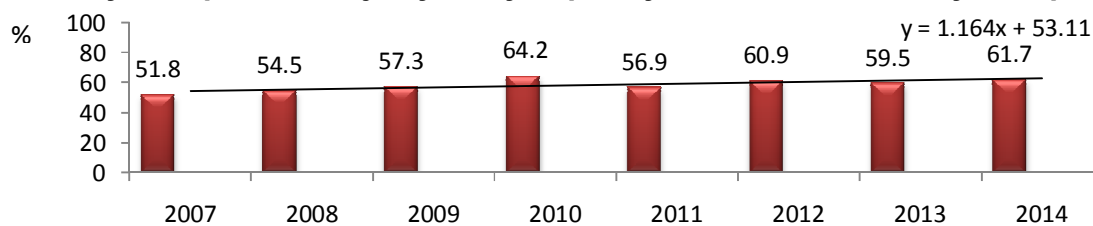
У свим посматраним установама на примарном нивоу здравствене заштите интернистички прегледи се заказују. Највећи проценат заказаних интернистичких прегледа у 2014. години био је у домовима здравља: „Барајево” (95,4%) и „Обреновац” (95,3%) и у 333 радника МУП-а (96,5%) (Графикон 7). Преко 90% заказаних прегледа било је у домовима здравља „Земун” и „Сопот”. Најмање заказаних прегледа било је у Дому здравља „Стари град” (23,4%). У осталим здравственим установама проценат заказаних интернистичких прегледа се креће у интервалу од 41% до 89%. (Табела XXXI у Прилогу).

Графикон 7. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у интернистичкој служби



До 2011. године као показатељ квалитета пратио се проценат заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета, а од 2011. године се прати проценат свих заказаних прегледа од укупног броја прегледа. Из достављених података се може израчунати и стари показатељ који се односи на прве прегледе и добити још бољи увид у квалитет рада СК служби. У периоду од 2007. до 2014. године повећао се проценат заказаних првих интернистичких посета у односу на укупан број првих посета (са 52% у 2007. години на 62% у 2014. години) (Графикон 8).

Графикон 8. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у интернистичкој служби у периоду 2007-2014. године у Београду

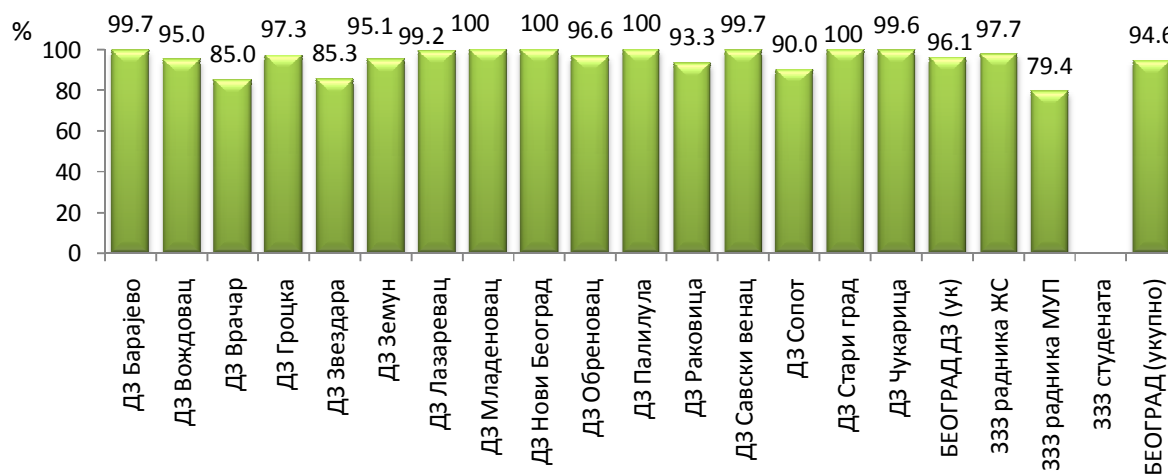


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина

У циљу повећања ефикасности рада и повећања задовољства корисника неопходно је што је могуће више скратити време чекања на преглед. Оптимално време чекања износи 30 минута и сем у оправданим ситуацијама, преглед би требало обавити у том временском року, што се и дешава у највећем броју здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите у Београду (Графикон 9). Сви пацијенти су примљени у року од 30 минута на интернистички преглед у домовима здравља: „Младеновац“, „Нови Београд“, „Палилула“ и „Стари град“, а преко 95% прегледа је обављено у овом року у домовима здравља: „Барајево“, „Вождовац“, „Гроцка“, „Земун“, „Лазаревац“, „Обреновац“, „Раковица“, „Савски венац“, „Чукарица“ и у 333 радника ЖС. Најмање прегледа у овом термину било је у домовима здравља „Врачар“ и „Звездара“ (Табела XXXI у Прилогу).

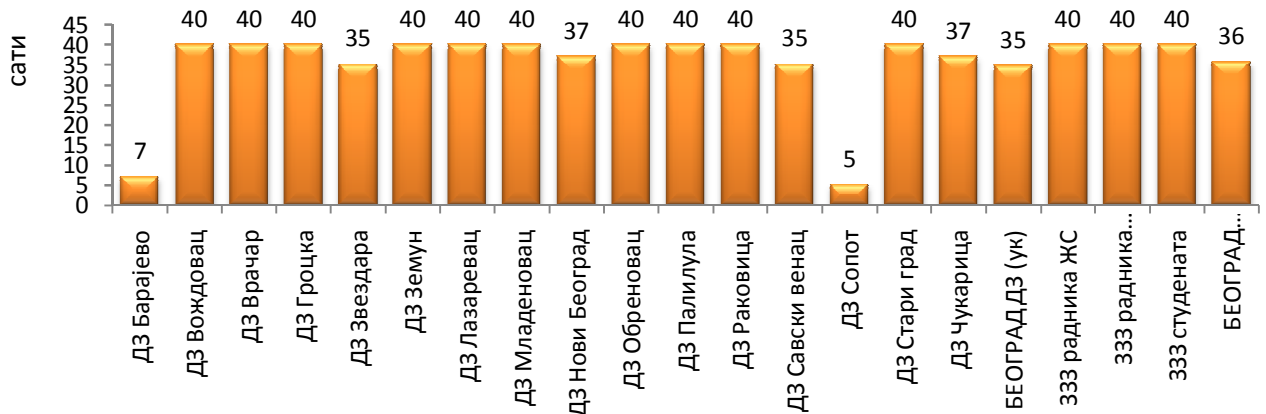
Графикон 9. Процент пацијената који су примљени код интернисте у року од 30 минута од времена заказаног термина



4. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне

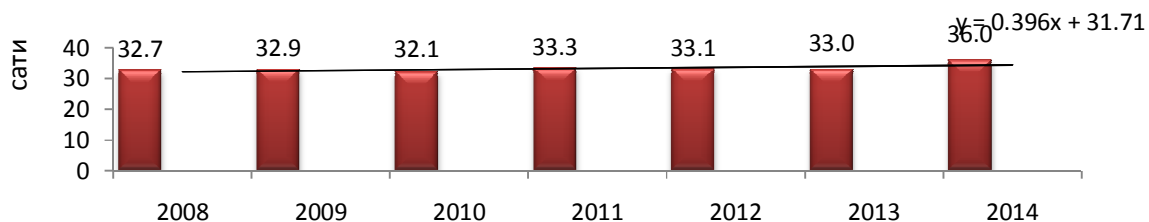
У 2014. години интернистичка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите је радила пуно радно време у поподневним сатима (домови здравља: „Вождовац“, „Врачар“, „Гроцка“, „Земун“, „Лазаревац“, „Младеновац“ „Обреновац“, „Палилула“, „Раковица“, „Стари град“, 333 радника ЖС, 333 радника МУП и 333 студената) (Табела XXXI у Прилогу). Најмањи број сати у поподневној смени, ова служба је радила у домовима здравља „Сопот“ и „Барајево“ у складу са кадровским капацитетима, а самим тим и организацијским могућностима с обзиром да у оба Дома здравља специјалистичке прегледе обавља један лекар специјалиста интерне медицине (Графикон 10).

Графикон 10. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне



Овај показатељ показује варијације у периоду од 2008 – 2013. године које нису велике (разлика је по један дан на годишњем нивоу), а у 2014. години број сати у недељи када рада интернистичка служба је износио 36 што је добар показатељ квалитета рада интернистичке службе и њене доступности. Интернистичка служба у свим установама обухваћених овом анализом не ради у поподневним сатима пуно радно време, већ у складу са организацијским могућностима домова здравља (Графикон 11).

Графикон 11. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне у периоду 2008-2014. године у Београду



Напомена: у 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање интернистичких прегледа

У свим здравственим установама примарног нивоа здравствене заштите у Београду у којима се заказује интернистички преглед, заказивање је било омогућено сваког радног дана.

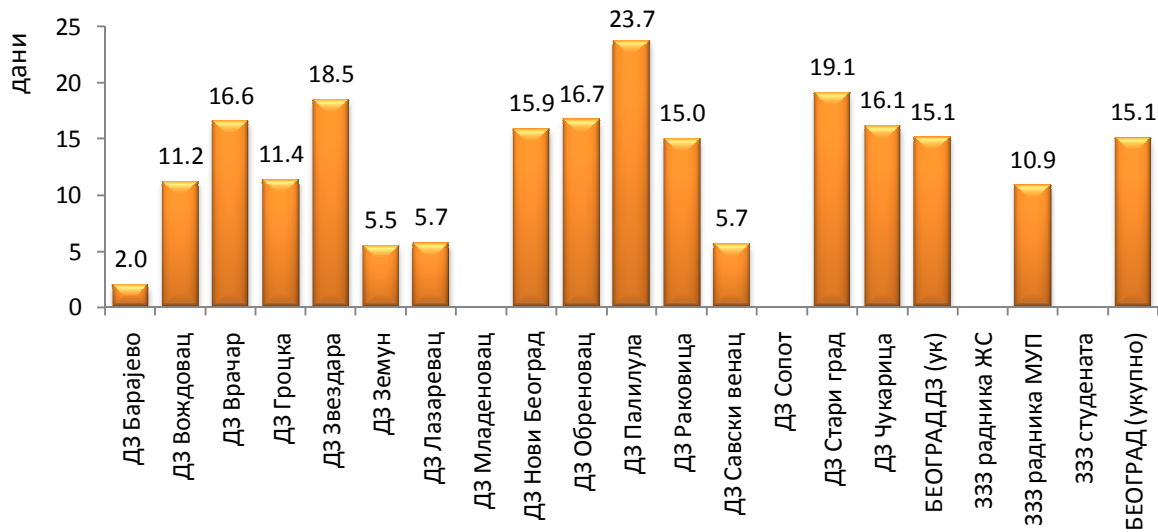
Б. ОФТАЛМОЛОШКА СЛУЖБА

На нивоу Београда у 2014. години било је укупно 326.062 офталмолошких прегледа (30,9% свих СК прегледа) од којих је 53,5% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 224.565 или 68,9% су били први прегледи, од којих је 48,9% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 15 дана. Сви заказани прегледи су у 88% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина. Офталмолошка служба је радила у просеку 34 сати недељно у поподневним сатима, а заказивање у здравственим установама које заказују прегледе је било могуће сваког радног дана у месецу (Графикони 1-4).

1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед

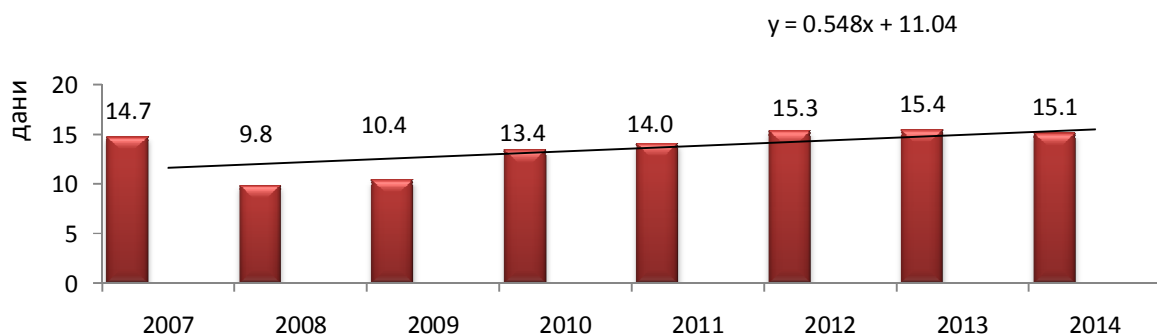
На офталмолошки преглед се у домовима здравља Београда и заводима на примарном нивоу здравствене заштите у 2014. години у просеку чекало 15 дана (Табела XXXII у Прилогу). На преглед се у просеку чекало од 2 (ДЗ „Барајево“), односно 6 дана (ДЗ „Земун“, ДЗ „Лазаревац“ и ДЗ „Савски венац“) до 24 дана (ДЗ „Палилула“), а у домовима здравља „Сопот“ и „Младеновац“, 333 радника ЖС и у 333 студената пацијенти су били прегледани у току истог дана (Графикон 12).

Графикон 12. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед



Просечна дужина чекања од 2008. године на заказан први офталмолошки преглед се повећала са 10 на 15 дана. На заказан први преглед најкраће се чекало 2008. године (9,8 дана), а најдуже 2013. године (15,4 дана). У 2014. години дужина чекања је непромењена (15,1 дана) у односу на претходне две године. Као један од могућих разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед је недостатак лекара специјалиста у службама офталмологије у појединим здравственим установама на примарном нивоу здравствене заштите (домови здравља: „Нови Београд“, „Гроцка“ и „Раковица“) што се одражава на дужину чекања на укупном нивоу (Графикон 13).

Графикон 13. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед у периоду 2007- 2014. године

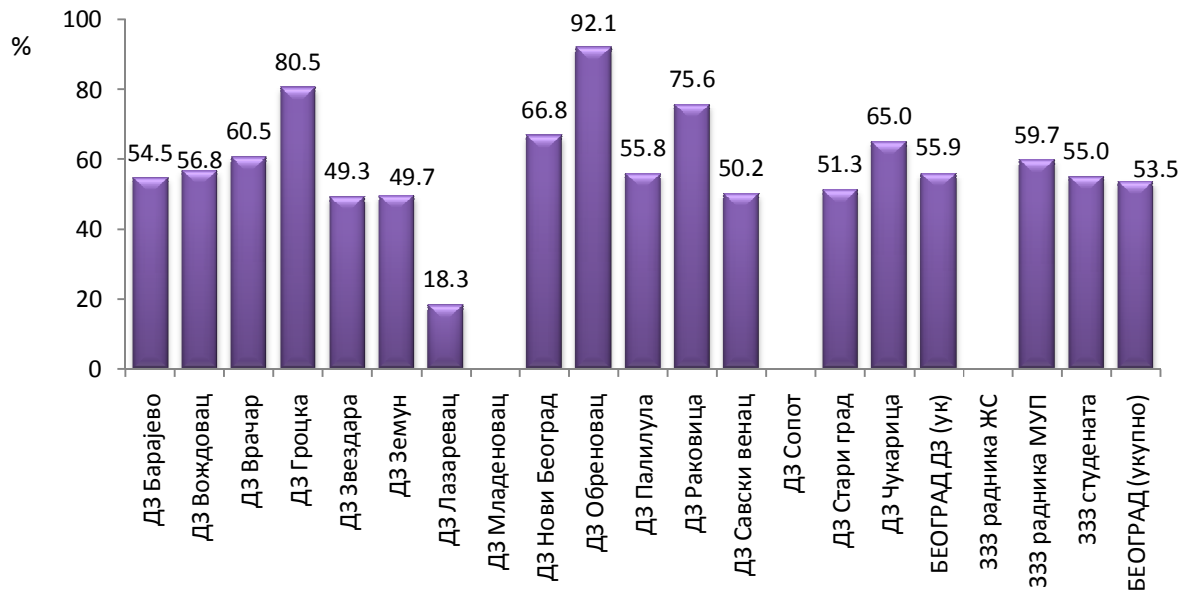


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби

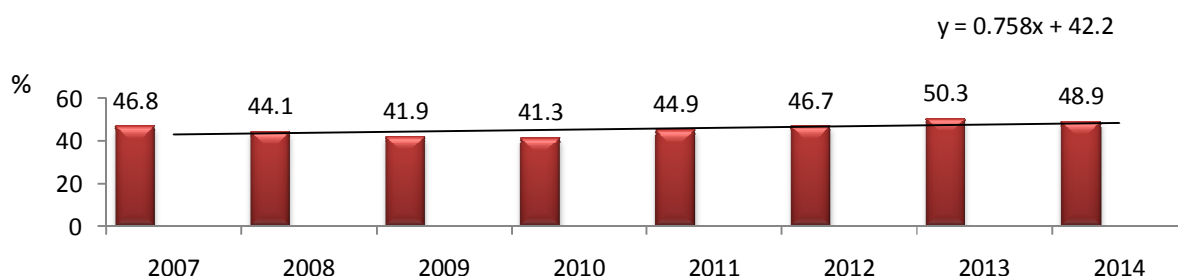
У току 2014. године скоро сваки други офталмолошки преглед у београдским установама примарног нивоа здравствене заштите је био заказан. Највише заказаних посета било је у ДЗ „Обреновац” (92,1%) и ДЗ „Гроцка“ (80,5%) (Табела XXXII у Прилогу). Насупрот томе у домовима здравља: „Младеновац” и „Сопот”, као и у 333 радника ЖС офталмолошке посете се не заказују (Графикон 14).

Графикон 14. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби



Процент заказаних првих посета офталмологу у претходном осмогодишњем периоду показује растући тренд уз минималне осцилације. Најмање заказаних првих посета било је у 2010. години, а највише у 2013. (50,3%) и 2014. години (48,9%) (Графикон 15).

Графикон 15. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у офталмолошкој служби у периоду 2007-2014. године

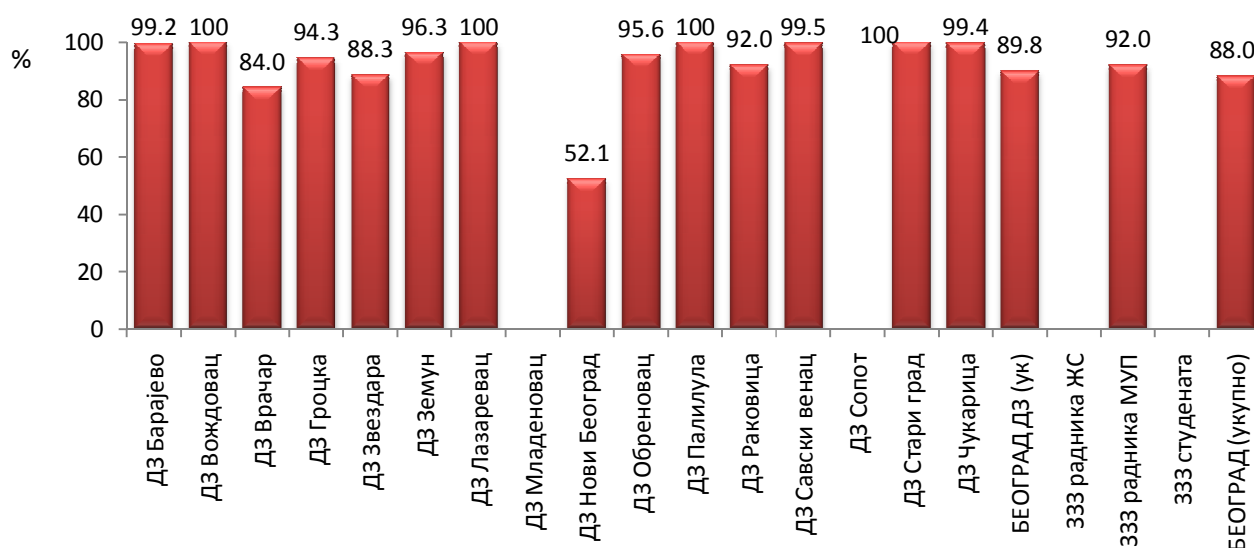


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

3. Процент пацијената који су примљени код офталмолога у року од 30 минута од времена заказаног термина

У 2014. години у просеку 88% корисника је било примљено на офталмолошки преглед у року од 30 минута у односу на заказани преглед на примарном нивоу здравствене заштите. Сви пацијенти у домовима здравља „Лазаревац“, „Палилула“ и „Стари град“ су били примљени на преглед у овом року. Најмање прегледаних у року од 30 минута било је у ДЗ „Нови Београд“ (52,1%) (Табела XXXII у Прилогу). (Графикон 16).

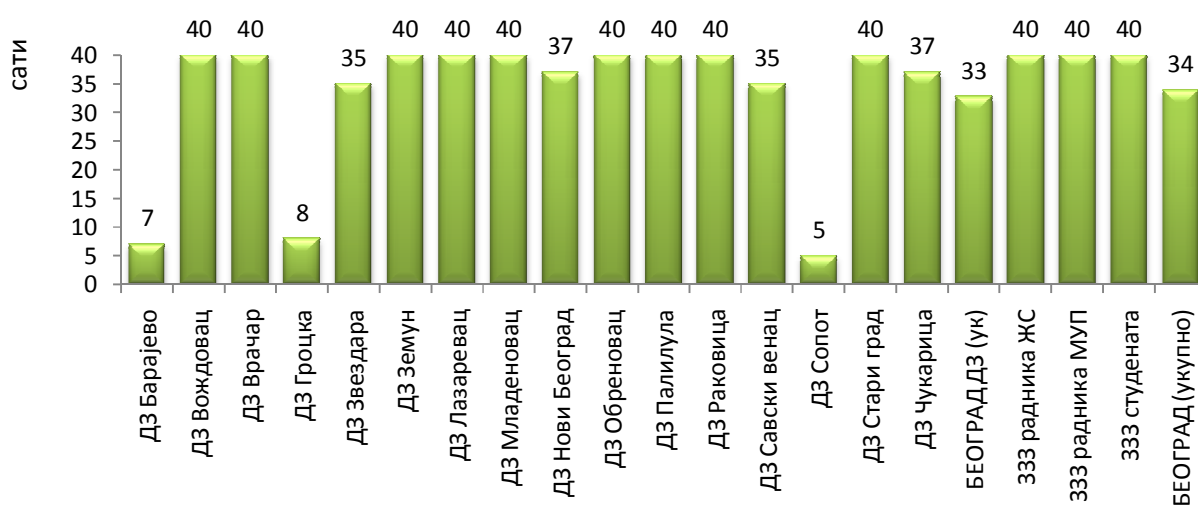
Графикон 16. Процент пацијената који су примљени код офталмолога у року од 30 минута од времена заказаног термина



4. Укупан број сати у недељи када офталмолошка служба ради поподне

У току 2014. године офталмолошка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите радила је између 35 и 40 сати недељно (Графикон 17). Најкраће се у поподневним сатима радило у ДЗ „Сопот“ (5 сати), ДЗ „Барајево“ (7 сати) и ДЗ „Гроцка“ (8 сати) у складу са кадровским капацитетима с обзиром да у наведеним домовима здравља ради по један лекар специјалиста офталмологије. (Табела XXXII у Прилогу).

Графикон 17. Укупан број сати у недељи када офталмолошка служба ради поподне



У почетку праћења овог показатеља, офталмолошке службе су радиле у просеку по 29 сати недељно, а 2013. и 2014. године у просеку 34 сата недељно, чиме је овај преглед постао доступнији корисницима.

5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање офталмолошких прегледа

У свим здравственим установама које заказују офталмолошки преглед, то је у 2014. години било могуће урадити сваког радног дана, исто као и претходних година.

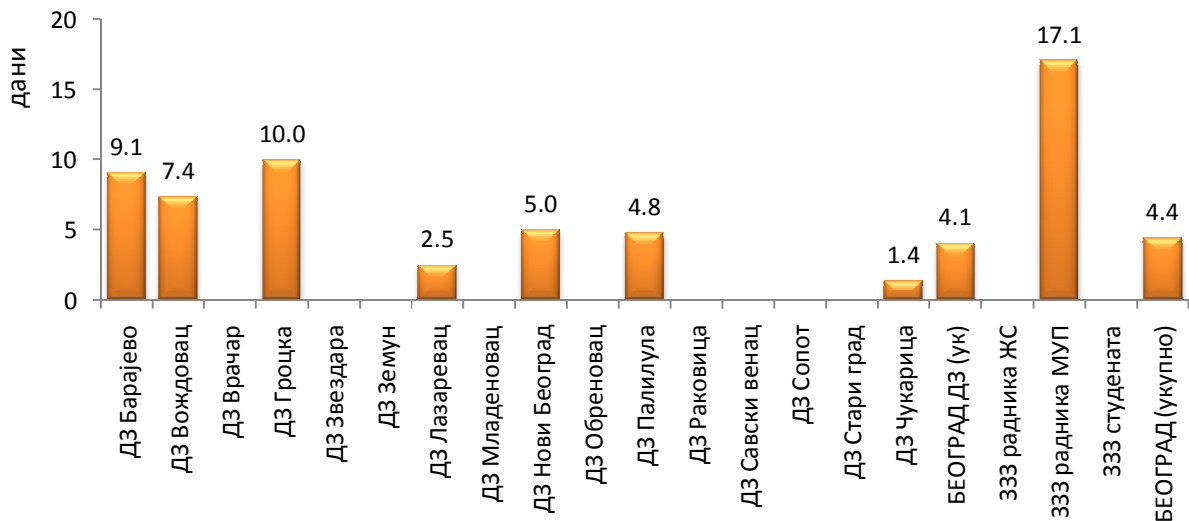
Ц. ОТОРИНОЛАРИНГОЛОШКА СЛУЖБА

На нивоу Београда у посматраном периоду било је укупно 317.246 оториноларинголошких прегледа (30% свих СК прегледа) од којих је 17,4% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 62,3% или 197.638 су били први прегледи, од којих је 14,8% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 4,4 дана. Сви заказани прегледи су у 94,5% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикони 1-4). Оториноларинголошка служба је радила у просеку 33 сати недељно у поподневним сатима, а заказивање у здравственим установама које заказују специјалистичко-консултантне прегледе је било могуће сваког радног дана у месецу.

1. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед

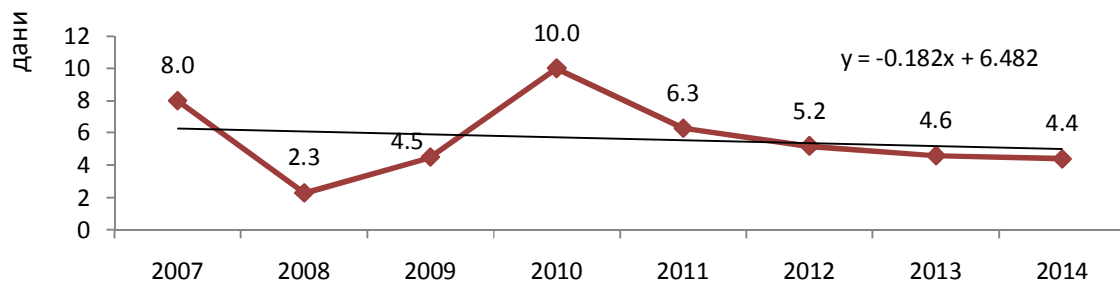
У току 2014. године на оториноларинголошки преглед у београдским установама примарне здравствене заштите у просеку се чекало 4,4 дана (Табела XXXIII у Прилогу). Најдуже се на овај преглед чекало у ЗЗЗ радника МУП (17,1) ДЗ „Гроцка“ (10 дана) и ДЗ „Барајево“ (9,1 дана), а најкраће у ДЗ „Чукарица“ (1,4 дан) (Графикон 18). У домовима здравља: „Врачар“, „Звездара“, „Земун“, „Младеновац“, „Обреновац“, „Раковица“, „Савски венац“, „Сопот“ и „Стари град“, као и у ЗЗЗ радника ЖС и ЗЗЗ судената ови прегледи се не заказују, а пацијенти су на преглед примљени истог дана по јављању.

Графикон 18. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед



У периоду од 2007. до 2014. године, просечна дужина чекања на први преглед у оториноларинголошкој служби показује осцилације са тенденцијом пада од 2010. године када је била највећа вредност (10,0 дана), а најмањом у 2008. години (2,3 дана). У 2014. години се наставља тенденција пада и износи 4,4 дана (Графикон 19).

Графикон 19. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед у периоду 2007-2014. године



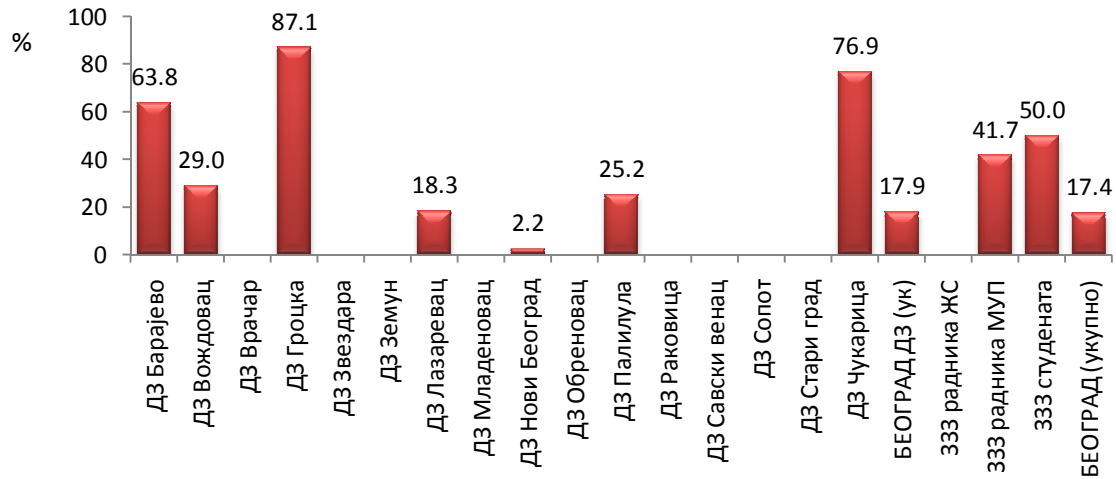
Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби

У односу на друге СК службе у оториноларинголошкој служби је био најмањи проценат заказаних прегледа (17,4,0%), јер се велики број прегледа обавља по упуту изабраног лекара као хитан преглед у току дијагностике и лечења респираторних инфекција на шта указује и удео првих посета у укупном броју посета (58,9%) (Табела XXXIII у Прилогу).

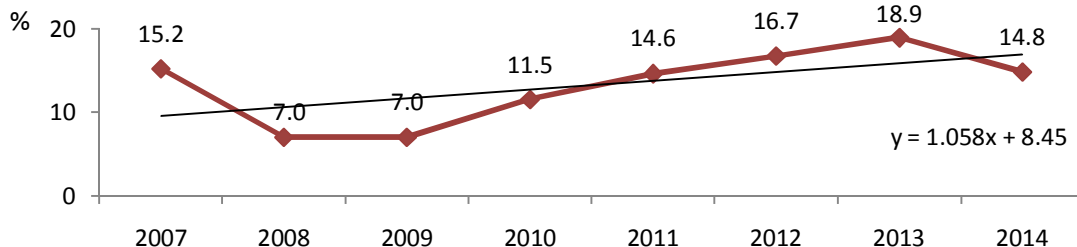
Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од организације рада ове службе. Највећи проценат заказаних прегледа био је у ДЗ „Гроцка (87,1%), а најмањи у ДЗ „Нови Београд” (2,2%), док се у домовима здравља „Врачар”, „Звездара“, „Земун”, „Младеновац“, „Обреновац“, „Раковица“, „Савски венац”, „Сопот”, „Стари град“ и 333 радника ЖС ови прегледи не заказују (Графикон 20).

Графикон 20. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби



Процент заказаних првих посета у 2014. години у односу на 2013., када се бележи највећа вредност овог показатеља (18,9%) је мањи (14,8%), али и даље показује растући тренд у периоду од 2007. године до 2014. године (Графикон 21).

Графикон 21. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у оториноларинголошкој служби у периоду 2007 - 2014. године

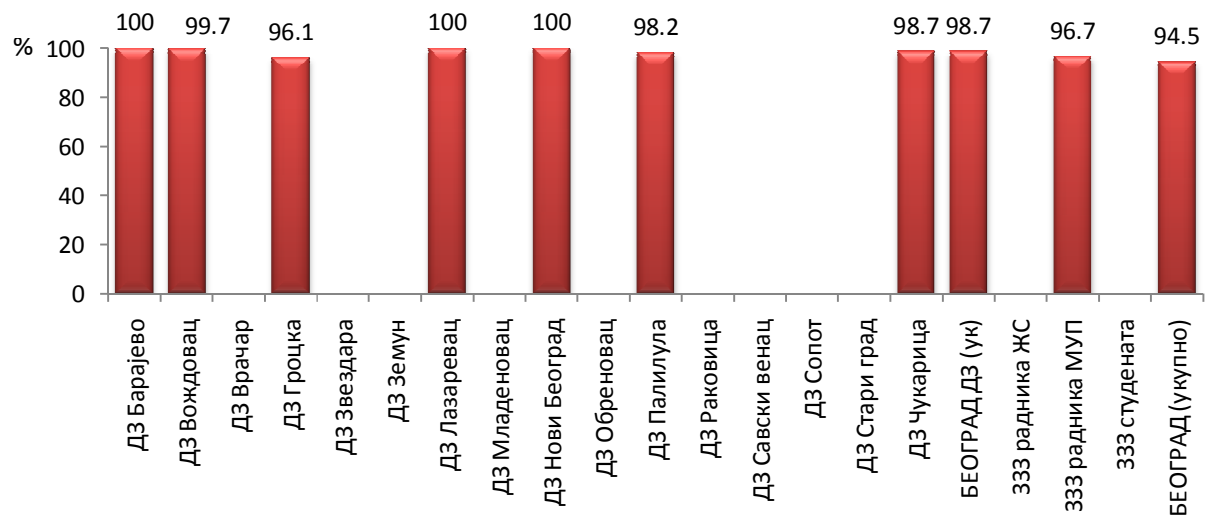


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

3. Процент пацијената који су примљени код оториноларинголога у року од 30 минута од времена заказаног термина

У домовима здравља „Барајево“, „Лазаревац“ и „Нови Београд“, сви корисници који су имали заказан оториноларинголошки преглед били су прегледани у року од 30 минута од заказаног термина (Табела XXXIII у Прилогу). Више од 95% прегледа у року од 30 минута било је у домовима здравља „Гроцка“, „Вождовац“, „Палилула“, „Чукарица“ и у 333 радника МУП. Посматрајући вредности на укупном нивоу у свим домовима здравља и заводима који заказују прегледе, 94,5% пацијената је прегледано у року од 30 минута од времена заказаног термина (Графикон 22).

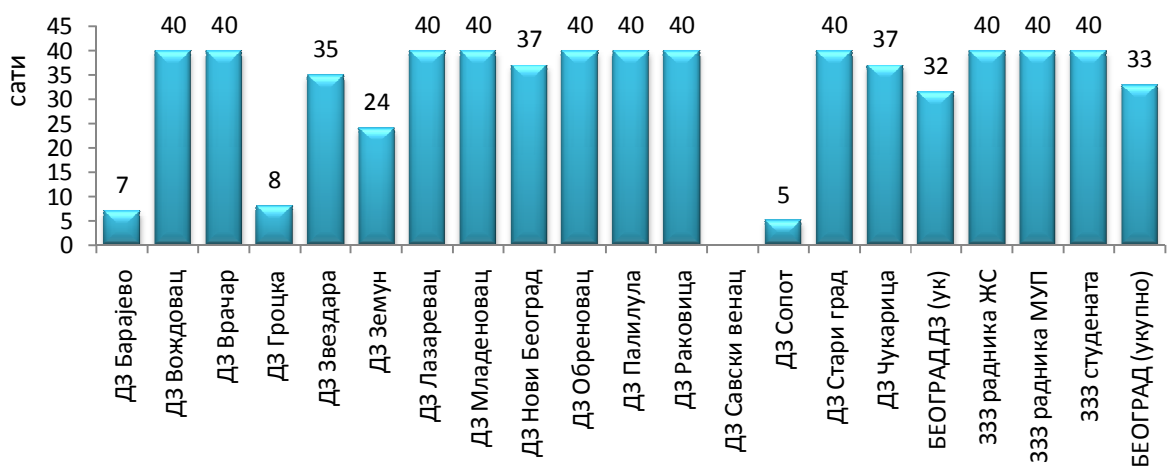
Графикон 22. Процент пацијената који су примљени код оториноларинголога у року од 30 минута од времена заказаног термина



4. Укупан број сати у недељи када оториноларинголошка служба ради поподне

Као што је на Графикону 23. приказано на нивоу града Београда оториноларинголошка служба у просеку ради 33 сата поподне, с тиме да у неким установама ради пуно радно време у поподневним сатима (40 сати), а једино у ДЗ „Савски венац“ уопште није организован рад у поподневним сатима.

Графикон 23. Укупан број сати у недељи када оториноларинголошка служба ради поподне



5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање оториноларинголошких прегледа

У свим здравственим установама које заказују оториноларинголошки преглед, то је у 2014. години било могуће урадити сваког радног дана, исто као и претходних година.

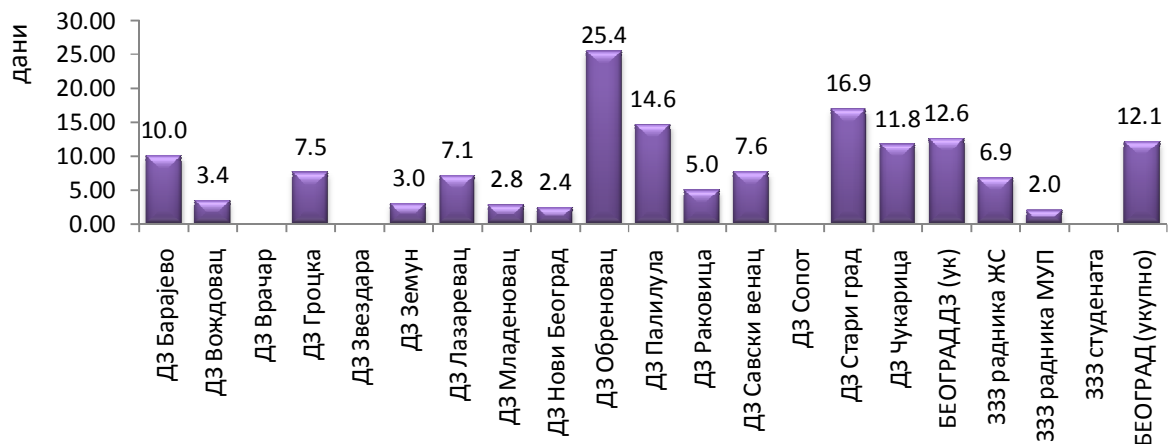
Д. СЛУЖБА ЗА ЗАШТИТУ МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА

На нивоу Београда у 2014. години било је укупно 101.424 психијатријска прегледа (9,6% свих СК прегледа) од којих је 34% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 58,9% или 59.723 су били први прегледи, од којих је 28,0% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 12 дана. Сви заказани прегледи су у 87% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикон 1-4). У просеку служба заштите менталног здравља ради 33 сата недељно у поподневним сатима, а прегледе у здравственим установама које их заказују могуће је заказати сваког радног дана у месецу у месецу.

1. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед

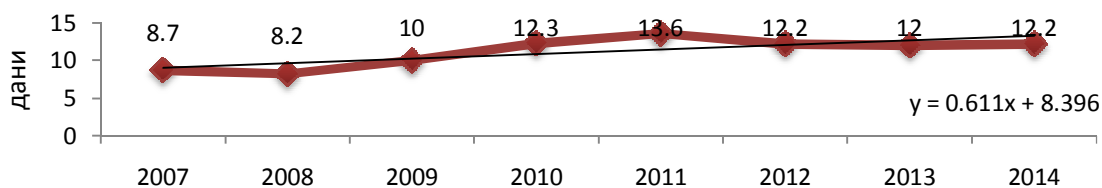
На нивоу Београда на први психијатријски преглед се у просеку чекало 12 дана (Графикон 24). Најдуже се чекало у ДЗ „Обреновац” (25 дана), а најкраће у ДЗ „Земун” (3 дана) (Табела XXXIV у Прилогу). У домовима здравља и заводима у којима се не заказује, овај преглед је обављен у току истог дана од јављања (ДЗ „Врачар”, „Звездара”, „Сопот” и 333 студената).

Графикон 24. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед



У периоду од 2007–2014. године просечна дужина чекања на нивоу града показује растући тренд. На први преглед психијатра се најдуже чекало у другој половини 2011. године, најкраће у 2008. години, а у 2012., 2013. и 2014. години исти број дана (12) (Графикон 25).

Графикон 25. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед у периоду 2007-2014. године

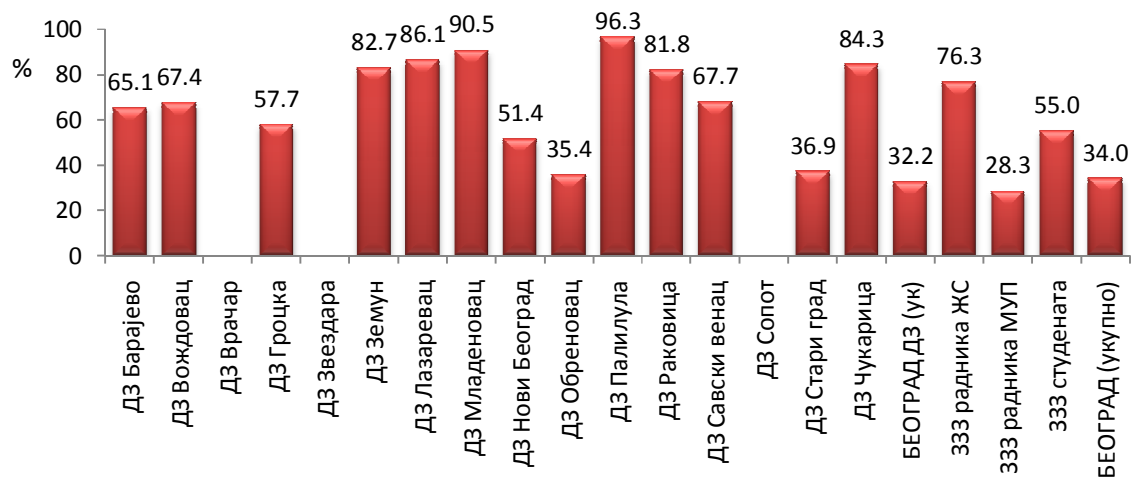


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у служби заштите менталног здравља

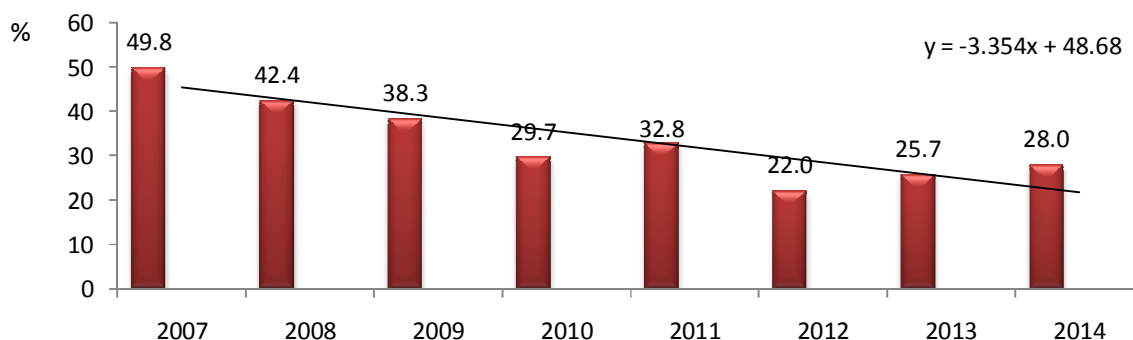
Највише заказаних посета психијатру било је у домовима здравља „Палилула“ (96,3%) и „Младеновац“ (90,5%), а најмање у 333 радника МУП (28,3%), домовима здравља „Обреновац“ (35,4%) и Стари град (36,9%), док се у домовима здравља: „Врачар“, „Звездара“ и „Сопот“ посете психијатру не заказују (Табела XXXIV у Прилогу). (Графикон 26).

Графикон 26. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у служби заштите менталног здравља



Тренд удела заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у периоду од 2007. до 2014. године показује да се постепено смањују прве посете психијатру које је потребно заказати (Графикон 27). У 2007. години сваку другу посету је било потребно претходно заказати, а 2012. године сваку четврту. Имајући у виду чињеницу да је у поређењу са другим специјалистичким службама, у овој служби остварен најмањи број посета специјалисти психијатрије, јер су још увек присутне предрасуде према психијатријским дијагнозама, очекује се да је већи број пацијената примљен без заказивања.

Графикон 27. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у служби заштите менталног здравља у периоду 2007-2014. година

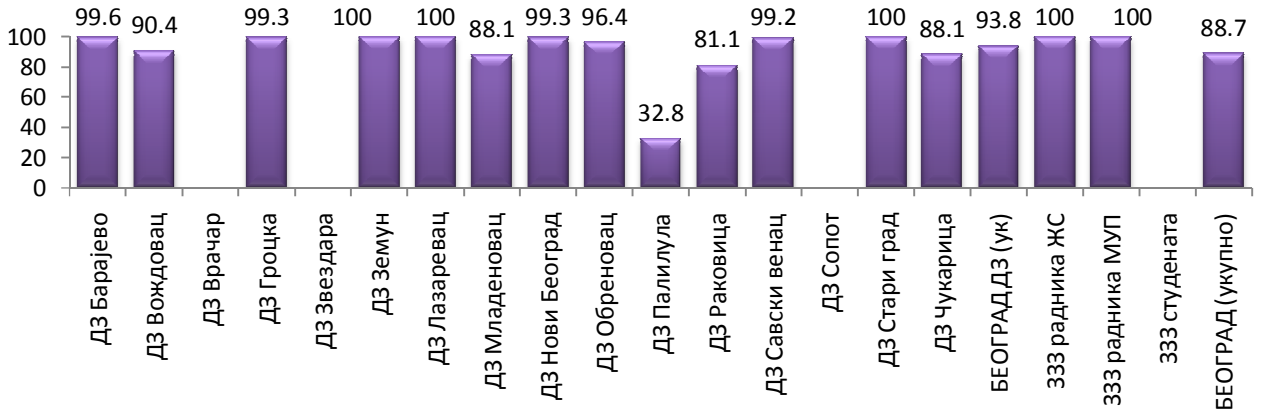


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

3. Процент пацијената који су примљени код психијатра у року од 30 минута од времена заказаног термина

На нивоу примарне здравствене заштите у Београду 89% заказаних прегледа обави се у року 30 минута од заказаног термина (Графикон 28). Сви пацијенти у ДЗ „Земун“, ДЗ „Лазаревац“, „Стари град“, 333 радника ЖС и 333 радника МУП су прегледани у року од 30 минута, а више од 99% у домовима здравља „Барајево“ (99,6%), „Гроцка“ (99,3%), „Нови Београд“ (99,3%) и „Савски венац“ (99,2%). Најмањи проценат прегледаних у овом периоду био је у Дому здравља „Палилула“ (32,8%) (Табела XXXIV у Прилогу).

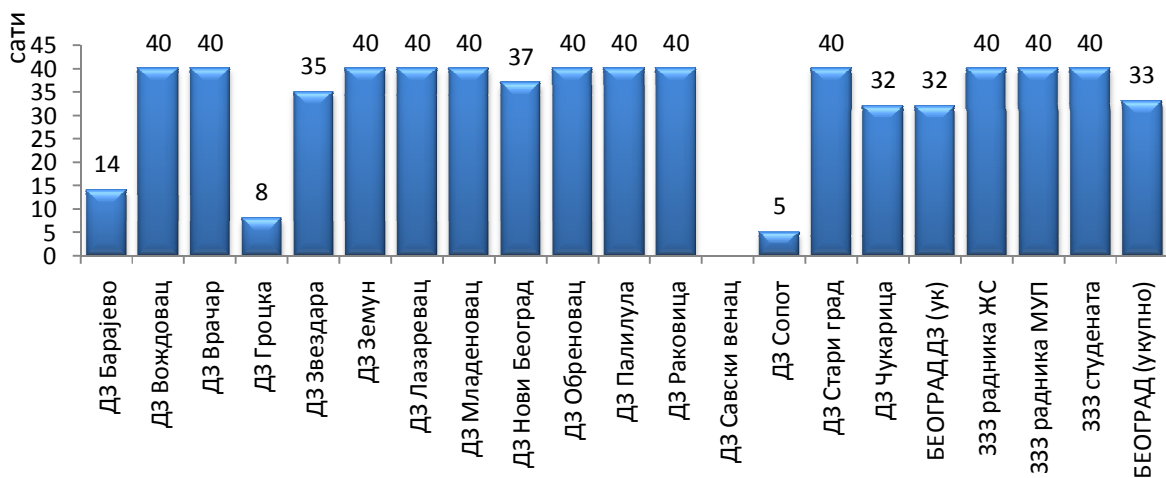
Графикон 28. Процент пацијената који су примљени код психијатра у року од 30 минута од времена заказаног термина



4. Укупан број сати у недељи када служба заштите менталног здравља ради поподне

У већини здравствених установа, организован је рад службе за заштиту менталног здравља у поподневним сатима у пуном радном времену (40 сати) (Табела XXXIV у прилогу). Најмањи број сати у недељи у поподневној смени ова служба је доступна корисницима у ДЗ „Сопот“ (5 сати), „Гроцка“ (8 сати) и ДЗ „Барајево“ (14 сати). У Дому здравља „Савски венац“ није организован рад службе у поподневним часовима (Графикон 29).

Графикон 29. Укупан број сати у недељи када служба заштите менталног здравља ради по подне



5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање психијатријских прегледа

Сваки радни дан је могуће заказати психијатријски преглед у установама у којима се овај преглед заказује (Табела XXXIV у Прилогу).

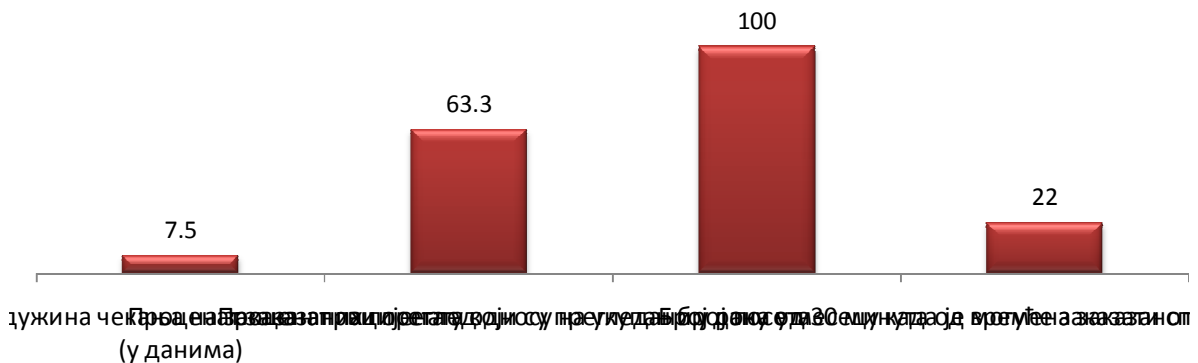
Е. ПНЕУМОФТИЗИОЛОШКА СЛУЖБА

Пнеумофтизиолошка служба на примарном нивоу здравствене заштите у Београду организована је у ДЗ „Лазаревац“ и 333 радника ЖС.

У 333 радника ЖС пнеумофтизиолошки прегледи се не заказују, тако да се подаци и анализа који следе односе углавном на ДЗ „Лазаревац“.

У ДЗ „Лазаревац“ већина пнеумофтизиолошких прегледа се заказује (63,3%), а просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 7,5 дана (Графикон 30). У року од 30 минута од заказаног термина сви пацијенти су обавили специјалистички преглед. Прегледе је могуће заказати сваког радног дана у месецу (Табела XXXV у Прилогу).

Графикон 30. Показатељи квалитета рада пнеумофтизиолошке службе на нивоу Дома здравља “Лазаревац”



У пнеумофтизиолошкој служби 333 радника ЖС у 2013. години било је укупно 8.614 прегледа, од тога 3.024 прва прегледа. Пнеумофтизиолошки прегледи се не заказују, а служба у поподневној смени ради 13 сати недељно.

ЗАКЉУЧАК

У домовима здравља и заводима (333 радника МУП, 333 радника ЖС и 333 студената) на примарном нивоу здравствене заштите прати се 5 показатеља квалитета у оквиру специјалистичко-консултативних служби:

1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед
2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у (СК) служби
3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина
4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање (СК) прегледа

Наведени показатељи се прате у свакој специјалистичкој служби појединачно (интерној медицини, офталмологији, оториноларингологији и психијатрији) у свим поменутих установама, а у Дому Здравља „Др Ђорђе Ковачевић“ Лазаревац и 333 радника ЖС и у пнеумофтизиолошкој служби.

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2014. до 31.12.2014. године проценат заказаних посета је незнатно порастао. Од укупног броја прегледа 64,1% су били први прегледи, од којих је 40,6% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 12,2 дана. Већина заказаних прегледа је обављена у року од 30 минута од заказаног термина. Анализирајући појединачно сваки од 5 показатеља који се прате у специјалистичко-консултативној службу можемо констатовати следеће:

- На нивоу града Београда у 2014. години, **просечна дужина чекања на заказан први специјалистички преглед** износила је 12 дана. Најдуже се чекало, као и претходне године, у офталмолошкој служби (15 дана) у складу са кадровским могућностима ове службе. Пратећи просечну дужину чекања од 2007. године до 2014. године у службама интерне медицине, офталмологије и служби за заштиту менталног здравља, уочава се растући дужине чекања на први преглед. У циљу повећања ефикасности и квалитета рада, као и повећања задовољства корисника неопходно је што је могуће више скратити време чекања на преглед, у складу са кадровским капацитетима и организацијским могућностима ових служби.
- За разлику од наведених служби, у служби за оториноларингологију просечна дужина чекања је осцилирајућа, тако да је најмања вредност била у току 2008. године (2,3 дана), а највећа у 2010. години (10 дана) са тенденцијом пада у следеће три године. У 2014. години се и даље задржава опадајући тренд (4,4 дана). Пнеумофтизиолошки прегледи у 333 радника

ЖС се не заказују. У ДЗ „Лазаревац“ се прегледи заказују и у 2014. години се дуже чекало (7,5 дана) у односу на 2013. годину (6,1 дана).

- На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите нешто више од 40% прегледа је било претходно заказано. **Највећи проценат заказаних прегледа** био је као и претходне године, у интернистичкој служби (66,0%), а најмањи, као и у 2012. и 2013. години у оториноларинголошкој служби (17,4%). Разлог за то је што ова служба обезбеђује здравствену заштиту, како одраслом становноштву, тако и деци предшколског и школског узраста, који се упућују од стране изабраног лекара са акутним обољењима која захтевају преглед без заказивања.
- У периоду од 2007. до 2014. године проценат заказаних првих посета специјалисти интерне медицине, офталмологије и оториноларингологије показује растући тренд.
- За разлику од наведених служби у Служби за ментално здравље, тренд удела заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у периоду од 2007. до 2014. године показује да се постепено смањују прве посете психијатру које је потребно закаказати. Имајући у виду чињеницу да је у поређењу са другим специјалистичким службама, у овој служби остварен најмањи број посета специјалисти психијатрије, јер су још увек присутне предрасуде према психијатријским дијагнозама, очекује се да је већи број пацијената примљен без заказивања.
- У циљу повећања задовољства корисника неопходно је што је могуће више скратити **време чекања на заказани преглед**. Оптимално време чекања износи 30 минута и сем у оправданим ситуацијама, преглед би требало обавити у том временском периоду, што се и дешава у највећем броју здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите у Београду. У специјалистичко-консултативној служби у Београду у 2014. години је 92% корисника било примљено на преглед у року од 30 минута од заказаног термина што говори у прилог унапређења квалитета рада у овој служби.
- Већина домова здравља имају организован **поподневни рад** у свим специјалистичким службама. Изузетак су домови здравља „Савски венац“ и „Лазаревац“ који немају организован поподневни рад у свим специјалистичким службама. Са циљем задовољавања потреба корисника и унапређења квалитета рада и доступности, требало би организовати рад у поподневним сатима у свим домовима здравља, у складу са њиховим кадровским капацитетима и организационим могућностима. Најдуже у поподневним сатима ради интернистичка служба (36 сати), а офталмолошка и психијатријска служба по 34 сата. Најкраћи организовани рад у поподневним сатима уочава се у пнеумофтизиолошкој служби (13

сати) због тога што се у 333 радника ЖС пнеумофтизиолошки прегледи не заказују, па се овај показатељ прати само у ДЗ „Лазаревац“.

- У свим СК службама на нивоу града Београда у којима се заказују прегледи, **заказивање** је омогућено сваког радног дана у месецу.